

SISTEM PELAYANAN PENGELOLAAN SAMPAH DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

Oleh :

Widia Wira Dinata

widiawiradinata@gmail.com

Pembimbing : Dadang Mashur S.sos, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya JL. HR. Subrantas Km. 12,5 simp. Baru Pekanbaru 28294 Telp/Fax.
0761-63277

Abstract

Efforts to implement the waste management services business District of Tampan Pekanbaru issued Perda No. 5 of 2000 on Public Order, one of which includes environmental cleanliness . Environmental hygiene aims to keep K3 in an environment that is Beauty , Health and Sanitation . The services provided to the public in order to overcome the problem of garbage strewn everywhere. From observations of researchers in the field of more than 10 polling stations in the District Charming Pekanbaru City. The purpose of this study was to determine how the system of waste management services in the District Charming Pekanbaru City and to determine the factors that affect the system of waste management services in the District Charming Pekanbaru. This research was conducted in the District Charming Pekanbaru, using qualitative descriptive method, with the technique of collecting data through observation and interviews. This research was conducted by using a theory according to which Ratminto provide a quality service, with the Clarity, Timeliness, Responsibility and the Means and Prasarana adequate.

Results of this study concluded that the services rendered local government especially the District Handsome not implemented effectively. This is evident by the invisibility of trash are still scattered along the road, there are many wild TPS and garbage rotting in the gutters and drains. This happens because of a lack of coordination between the Head of Trantib related to the team and the lack of traction on the government in implementing the regulations. As well as the socialization of the janitor and the authority that has been given to RT, RW each region.

Keyword : system, service, management

PENDAHULUAN

Kebersihan dalam suatu wilayah mencerminkan kehidupan masyarakat yang teratur, disiplin dan patuh pada peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah setempat, untuk menciptakan wilayah yang bersih banyak faktor yang harus dipertimbangkan dan direncanakan secara matang tentu tidak begitu mudah, jika berbicara tentang kebersihan tidak akan terlepas dari masalah pengelolaan sampah secara baik dan benar. Bagaimana sistem pelayanan pengelolaan sampah mulai dari pengangkutan sampah, wilayah yang akan di angkut sampahnya, rute dan jam operasionalnya.

Selain masalah pengangguran dan kriminalitas di kota besar sampah juga menjadi faktor utama dalam lingkungan yang indah sehat dan terbebas dari sampah. Salah satunya Kota Pekanbaru yang tidak luput dari masalah sampah khususnya di Kecamatan Tampan yang beralasan karena setiap tahun penduduknya semakin padat, selain itu banyak terlihat sampah yang berserakan di pinggir jalan, semakin banyaknya TPS liar yang tidak diinginkan. Di Kecamatan Tampan juga terdapat Universitas Negeri yaitu Universitas Riau (UNRI) yang memiliki mahasiswa/mahasiswi terbanyak daripada universitas lainya di kota Pekanbaru, dan kebanyakan dari mahasiswa/i tersebut adalah anak luar daerah yang secara otomatis mereka tinggal sementara atau mengontrak daerah kampus adalah salah satu alasan produksi sampah tentu semakin meningkat.

Padatnya suatu lingkungan sangat berpengaruh dengan aktifitas kerja, sekolah, rumah tangga, kantor, pasar dan pabrik yang menghasilkan sampah setiap harinya, bisa diperkirakan produksi sampah perharinya untuk satu KK rata-rata mencapai $3,78 \text{ Kg} = 6,96 \text{ liter} / 7 \text{ liter}$, produksi sampah organik perhari $2,93 \text{ Kg}$ perhari= $4,98 \text{ liter} / 5 \text{ liter}$, produksi sampah anorganik rata-rata mencapai $0,85 \text{ Kg}=1,98 \text{ liter} / 2 \text{ liter}$ per hari, produksi

sampah organik dapur (sisa makanan, dll.) rata-rata perhari $1,32 \text{ Kg} = 1,43 \text{ liter}$, produksi sampah organik halaman (dedaunan, dll.) rata-rata per hari $1,61 \text{ Kg} = 3,55 \text{ liter} = 3,5 \text{ liter}$, produksi sampah anorganik daur ulang rata-rata per hari $0,84 \text{ Kg} = 1,85 \text{ liter} = 1,9 \text{ liter}$, produksi sampah anorganik tidak daur ulang rata-rata per hari $0,01 \text{ Kg} = 0,1 \text{ liter}$. Jadi total berat sampah yang diangkut satu unit mobil colt diesel mencapai 2500 Kg yang beroperasi berjumlah delapan unit mobil colt diesel dan 1.600 kg untuk mobil L-300 yang berjumlah 2 unit mobil L-300. Pengelolaan sampah dilakukan dengan cara memilih dan memisahkan jenis sampah yang dilakukan di TPA dan dapat dikelola kembali untuk sampah yang bisa di daur ulang. Kecamatan sendiri telah membuat organisasi baru yang telah di realisasikan yaitu BANK sampah yang di ambil dari sekolah-sekolah untuk di daur ulang.

Dalam Peraturan Menteri pekerjaan umum Nomor: 21/PRT/M/2006 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan sistem pengelolaan persampahan disebutkan tentang beberapa syarat untuk mencapai kondisi masyarakat yang hidup sehat dan sejahtera di masa yang akan datang, baik yang tinggal di daerah perkotaan maupun perdesaan, akan sangat diperlukan adanya lingkungan permukiman yang sehat. Dari aspek persampahan maka kata sehat akan berarti sebagai kondisi yang akan dapat dicapai bila sampah dapat dikelola secara baik sehingga bersih dari lingkungan permukiman dimana manusia beraktifitas di dalamnya. Secara umum, daerah perkotaan atau perdesaan.

Untuk pengelolaan permasalahan sampah yang ada di pekanbaru, sesuai pada Perda No. 5 Tahun 2002 tentang ketertiban umum tepatnya pada Pasal 6 pada poin (f) yang berbunyi “dilarang membuang sampah atau kotoran di jalan hijau taman dan tempat umum atau perkarangan-perkarangan, membuat atau

menggunakan lobang untuk menumpukkan kotoran/sampah yang kelihatan dari jalan umum, kecuali mendapat izin dari Pemerintah atau Pejabat yang ditunjuk. Akan tetapi sampah-sampah tersebut masih saja sering terlihat disepanjang jalan seperti di jalan Kubang Raya, sampah tersebut dibuang di jalan itu dan membusuk sehingga merusak citra Jalan itu. Bukan hanya itu sampah juga terlihat di sepanjang jalan lain nya termasuk pada jalan Protokol, keterlambatan pengangkutan sampah membuat jalan terlihat kotor bahkan pada jam yang seharusnya sampah sudah harus bersih. Ini disebabkan bukan hanya kelalaian petugas kebersihan sampah akan tetapi tidak tertibnya masyarakat membuang sampah yang bukan pada jam nya sampah sudah dibuang. Tumpukan sampah yang berserakan juga terlihat pada jalan Lintas seperti di depan UIN SUSKA Panam, sampah tersebut datang dari warga Kampar yang membuang tumpukan sampah, tetapi itu tetap menjadi tanggung jawab pihak kebersihan Kota Pekanbaru khususnya Kecamatan Tampan karena masih dalam cakupan wilayah Kecamatan Tampan, sampah juga sering terlihat pada selokan, parit kolam dan sungai seperti yang tertera pada Perda No. 5 Tahun 2000 pada BAB II pasal 2.

KONSEP TEORI

Menurut **Imbalo (2003 : 19)** adalah : organisasi pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang selalu berupaya memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan tersebut. Dalam hubungan tersebut, **Soepodo (2003 :13)** menyatakan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan institusi yang mempresentasikan segala tugas dan fungsi pemerintah/Negara dalam pemenuhan hak-hak dan kewajiban masyarakatnya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Menurut **Ratminto (2006 : 22)** bahwa : keberhasilan sistem pelayanan yang baik dapat dilihat dari :

1. Adanya kesederhanaan.
2. Adanya kejelasan.
3. Adanya ketepatan waktu.
4. Adanya akurasi.
5. Adanya keamanan.
6. Adanya tanggung jawab.
7. Disiplin dan ramah tamah.
8. Kelengkapan sarana dan prasarana

Mahmudi (2005:229) mengatakan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut **Tampu Bolon** dalam **Monang Sitorus (2009:55)** pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain, sehingga pelayanan mengandung arti adanya pihak yang melayani yang disebut pelayan, adanya pihak yang dilayani yang disebut pelanggan, terjadinya proses melayani dan dilayani atau memberi dan menerima.

Menurut **Paiman Napitupulu (2007:164)** pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan /proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah cirri seperti tidak trwujud, cepat hilang, dapat dirisakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih cepat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut **Roth** dalam **Sri (2006)** menjelaskan bahwa pelayanan publik yang disediakan dapat berupa barang dan jasa untuk kepentingan masyarakat, baik itu sebagai kelompok masyarakat/ organisasi maupun sebagai individu.

Dalam konteks ini pelayanan publik selain merupakan keharusan dilaksanakan oleh pemerintah juga

dimaksudkan untuk memulihkan kepercayaan (kredibilitas) birokrasi pemerintah. Menurut Ashari (2003:45), secara teoritik beberapa persyaratan yang harus dipenuhi agar pelayanan publik dapat efektif yaitu :

1. Organisasi harus mempunyai kemampuan untuk melaksanakan pelayanan publik (memenuhi performance).
2. Isi pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan (need) dari masyarakat. Kebutuhan ini berhubungan dengan utilitas fasilitas pelayanan publik.
3. Masyarakat mempunyai kepercayaan *trust* kepada organisasi penyelenggaraan pelayanan publik (terkait dengan partisipasi dan komitmen nasional)
4. Organisasi pelayanan publik harus selalu siap dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan (nilai-nilai baru dalam pelayanan publik). Persyaratan ini menyangkut soal persoalan *responsiveness*.

Gronroos dalam Ratminto dkk (2006: 21) menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat sebagai akibat adanya interaksi antara dengan konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa, sumber daya manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Goetsch dan Davis: 2001).

Albhert dan zemke dalam Dwiyanto (2006:140), mengatakan

kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbbagai aspek, yaitu system pelayanan, strategi dan pelanggan dimana system pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu system yang baik memilik dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Sinambela dkk, (2008:6) mengatakan kualitas pelayanan prima tercermin dari ;

1. Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional yaitu pelayan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif yaitu pelayanan yangdapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya susku, ras, agama, golongan, status social.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara

pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kepuasan pelanggan menurut **Schanars** dalam **Tjiptono (2004)** menyebut bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas terhadap pelanggannya. Schaners juga menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat di antaranya adalah hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, membina dasar yang baik bagi pembeli ulang.

METODE

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek dan objek, suatu sistem pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang dengan maksud untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai fakta-fakta atau fenomena yang ada di lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melihat berbagai metode yang ada.

HASIL

A. Sistem Pelayanan Pengelolaan Sampah di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Adapun untuk melihat sistem pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Tampan di Kota Pekanbaru seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Jogianto (2005:2), sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata, seperti tempat, dan orang-orang yang betul-betul terjadi. sedangkan

pelayanan dalam Tjiptono (2004:60) mengatakan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan yang di persepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan providers (penyedia layanan) tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Pelayanan pengelolaan sampah merupakan suatu pelayanan pengelolaan sampah yang disediakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru yang perpanjangan tangan diserahkan kepada Camat Tampan Kota Pekanbaru yang mengaju pada Perda No. 5 Tahun 2000 pada BAB II pasal 2 yang bertujuan untuk menyadarkan masyarakat dalam mengelola sampah. Untuk mengetahui upaya-upaya Pelayanan Pengelolaan Sampah, penulis melihatnya melalui proses pelayanan berdasarkan **Ratminto** yaitu :

1. Kejelasan

Kejelasan adalah jelas saat bekerja dan tidak main-main, tidak membuang waktu.

a. Kejelasan tanggung jawab

Tanggung jawab adalah dimana seseorang dapat membela atau menjelaskan suatu perkara yang ditangani nya, berani menanggung akibat dan memberi jawaban ketika ada kesalahan. Tanggung jawab diperlukan untuk dapat menyelesaikan sesuatu dan untuk meraih sesuatu. Manfaat memiliki tanggung jawab pada pekerjaan yang diberikan dalam mengelola kebersihan sampah.

b. Kejelasan kedudukan

Yang selanjutnya yaitu kejelasan mengenai kedudukan, disini artinya

petugas atau seseorang yang ada dalam organisasi tersebut sebenarnya dapat mempermudah dalam melakukan koordinasi dan hubungan, sebab adanya penyelesaian mengenai suatu fungsi yang telah dipercayakan kepada seseorang atau anggota petugas kebersihan. Kedudukan jabatan kerja yang dimiliki petugas kebersihan, ada sebagai tukang sapu, buruh angkut, supir dan ketua yang memimpin dari seluruh anggota petugas.

c. Kejelasan mengenai jalur hubungan

Fungsi selanjutnya yaitu kejelasan jalur hubungan maksudnya dalam melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab setiap petugas kebersihan maka akan dibutuhkan kejelasan hubungan yang tergambar dalam struktur sehingga dalam jalur penyelesaian pekerjaan akan semakin lebih efektif dan dapat saling memberikan keuntungan.

d. Kejelasan mengenai uraian tugas

Kejelasan mengenai uraian tugas akan sangat membantu pihak atasan untuk dapat melakukan pengawasan maupun pengendalian, dan juga bagi petugas akan dapat lebih berkonsentrasi melakukan pekerjaan karena uraian yang jelas telah ditentukan.

Minimnya petugas kebersihan sampah juga menyebabkan sampah-sampah tidak semua terangkut masih banyaknya sampah yang tertinggal bukan hanya kesalahan petugas kebersihan melainkan dari masyarakat itu sendiri.

2. Ketepatan waktu

Waktu adalah seluruh rangkaian saat ketika berproses perbuatan atau keadaan yang berlangsung. Ketepatan waktu merupakan disiplin waktu dalam bekerja, tidak datang terlambat dan pulang nya dipercepat, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama seseorang

membuang waktunya bekerja maka suatu pekerjaan tersebut tidak akan selesai dengan baik dan benar, bahkan bisa menyebabkan pekerjaan terbengkalai dan tidak selesai.

a. Akurasi pelayanan untuk memastikan kedatangan penjemputan ke TPS dan keberangkatan ke TPA secara akurat dan teratur.

Akurasi pelayanan adalah ketelitian, kecermatan, dan ketepatan waktu dalam memberikan upaya, tindakan untuk menyiapkan/mengerjakan sesuatu keperluan orang banyak atau masyarakat umum sehingga orang yang dilayani merasa puas akan kinerja yang telah diberikan.

b. Prosedur pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan atau panduan layanan yang diberikan kepada petugas kebersihan untuk masyarakat banyak. Pelayanan yang seharusnya diberikan adalah pelayanan yang memiliki ciri-ciri tersendiri misalnya terutama dari petugas kebersihan yang selalu menanamkan semangat kerja sehingga saat bekerja membersihkan dan mengangkut sampah tidak ada sampah yang tertinggal, sampah-sampah yang diangkut tepat waktu sehingga kebersihan dalam lingkungan lebih terjaga.

3. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan hal yang paling sangat dibutuhkan dalam suatu pekerjaan dengan adanya tanggung jawab petugas dapat bekerja dengan maksimal terlaksana dengan lancar dan tidak asal dalam bekerja karena suatu hal yang telah dilakukan akan di perhitungkan dan dipertanyakan hasilnya bagi orang banyak.

a. Kepedulian petugas kebersihan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kepedulian yang dimiliki oleh petugas kebersihan dalam memberikan pelayanan seharusnya melalui kesadaran petugas kebersihan dengan sednirinya, memberikan pelayanan yang baik dan tidak mengecewakan masyarakat banyak yang masih saja ada yang mengeluh akibat sampah yang tidak terangkut dan sampah yang berserakan di pinggir jalan dan semakin banyak nya ditemui TPS-TPS liar.

Seperti yang dapat kita lihat dari hasil wawancara tersebut baik dari Pemerintah dan petugas itu sendiri sudah memberikan pelayanan dalam pengelolaan sampah dengan bijak dan tanggung jawab, akan tetapi menurut pemerintah ataupun petugas kebersihan itu sendiri belum memungkinkan untuk satu pendapat dengan masyarakat yang dilayani.

- b. Pahami rute kerja dan bagian masing-masing petugas kebersihan

Pemahaman rute kerja harus dikuasai oleh petugas kebersihan sehingga saat bertugas tidak ada lagi yang salah akan rute kerja yang ditetapkan, seperti bagian khusus perumahan petugas kebersihan harus menguasai nama perumahan yang akan diangkut sampah nya serta tau rute perjalanan nya. Petugas kebersihan khusus bagian jalanan juga harus menguasai rute perjalanan dan mengetahui jalan mana saja yang sampahnya akan di angkut sehingga tidak terjadi kesalahan kerja.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses produksi. Contoh : seperti cangkul, sabit, sapu, sekop sampah pengait sampah keranjang sampah dan lain sebagainya. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya kinerja. Contoh : lahan, jalan, parit, mobil tempat kerja dll.

Kelengkapan sarana dan prasarana tentu jadi pendukungnya dalam suatu

pekerjaan khususnya bagi petugas kebersihan sampah lengkapnya alat-alat yang dibutuhkan dalam mengangkut sampah serta kelengkapan pakaian petugas kebersihan. Kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia membuat pekerjaan tidak dapat dikerjakan dengan baik dan maksimal.

Seperti kita ketahui bersama bahwa sampah yang tidak ditangani dengan benar dapat menimbulkan bau, penyebaran penyakit hingga terganggunya lestari lingkungan. Beberapa permasalahan yang timbul dalam sistem pengelolaan sampah yang terjadi selama ini adalah :

- a. Dari segi pengumpulan sampah dirasa kurang efisien karena mulai dari sumber sampah sampai tempat pembuangan akhir, sampah belum dipilah-pilah (masih bersifat manual), sehingga walaupun akan diterapkan teknologi lanjutan berupa komposting maupun daur ulang perlu tenaga untuk pemilihan menurut jenisnya sesuai dengan yang dibutuhkan, dan hal ini akan memerlukan dana maupun menyita waktu.
- b. Pembuangan akhir ke TPA dapat menimbulkan masalah, diantaranya :

Perlu lahan yang besar bagi tempat pembuangan akhir sehingga hanya cocok bagi kota yang masih mempunyai banyak lahan yang tidak terpakai. Bila Kota semakin bertambah jumlah penduduknya, maka sampah akan semakin bertambah banyak jumlah dan jenisnya. Hal ini akan semakin bertambah juga luasan lahan di TPA tapi pada kenyataannya lahan TPA yang berada di Palas tersebut tidak bertambah luas lahannya. TPA dapat menjadi lahan yang subur bagi pembiakan jenis-jenis bakteri serta bibit penyakit lain juga dapat menimbulkan bau tidak sedap di

puluhan bahkan ratusan meter yang pada akhirnya akan mengurangi nilai estetika dan keindahan lingkungan.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pelayanan Pengelolaan Sampah di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil dan pembahasan sistem pelayanan pengelolaan sampah di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru penulis menyimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pelayanan pengelolaan sampah tersebut adalah :

1. Kurangnya sosialisasi dan kepada kelompok sasaran

Sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (*role theory*). Karena dalam proses sosialisasi diajarkan peranan yang harus dijalankan oleh individu.

Komunikasi dan sosialisasi dianggap sebagai faktor yang amat penting, karena menjembatani antara pemerintahan kecamatan dan pihak yang terkait dengan masyarakat dalam pelaksanaan sistem. sehingga dapat diketahui apakah pelaksanaan suatu sistem pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien tanpa ada yang dirugikan.

2. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman terhadap sistem pelayanan pengelolaan sampah

Pada prinsipnya berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM) yang merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi pelaksanaan sistem pelayanan pengelolaan sampah karena dengan kualitas sumber daya manusia yang baik maka pelaksanaan sistem pengelolaan sampah tersebut akan berjalan

dengan lancar, sumber daya manusia (SDM) yang baik agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan baik dan dapat membantu pemanfaat pelayan pengelolaan sampah bagi masyarakat dapat merasakan pelayanan yang berkualitas. Pengetahuan tentang sistem pelayanan pengelolaan sampah hendaknya setiap masyarakat mengetahui agar masyarakat tidak lagi menganggap masalah sampah adalah masalah yang sepele bahkan sampah berdampak sangat buruk bahkan salah satu penyebab terjadinya banjir adalah karena masalah sampah.

3. Tidak adanya pengawas yang ditunjuk untuk menertibkan masalah sampah

Untuk tercapainya tujuan Pemerintah tentang sistem pelayanan sampah di Kecamatan tampan kota Pekanbaru seharusnya pemerintah menetapkan pengeawas yang ditunjuk untuk menertibkan masalah sampah, biasanya pengawasan ini dilakukan oleh Satpol PP di Kecamatan ituu, namun dari Satpol PP sendiri menjelaskan untuk pengawasan kelapangan langsung sangat jarang dilakukan, hampir sama dengan sosialisai hanya 1 kali dalam satu periode saja. Kurangnya pengawasan yang dilakukan dari Pemerintahan membuat masyarakat tidak merasa takut sama sekali saat membuang sampah sembarangan karena pengaturan dan penertiban yang dilakukan pemerintah sangat jarang terjadi. kurangnya pengawasan yang dilakukan mempengaruhi pencapaian tujuan dan tingkat kinerja sistem pengelolaan sampah karena koordinasi merupakan proses penyatu panduan sasaran dan kegiatan dari unit-unit yang terpisah untuk mencapai tujuan sistem atau penertiban secara efisien dan efektif.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian penulis tentang Sistem Pelayanan Pengelolaan Sampah di kecamatan Tampan Kota Pekanbaru maka

kesimpulan peneliti tentang sistem pelayanan pengelolaan sampah dapat dilihat dari 4 konsep yaitu : Kejelasan, Ketepatan Waktu, Tanggung Jawab dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Kejelasan dalam bertugas memberikan pelayanan terhadap masyarakat mengelola sampah sudah cukup baik, kejelasan saat bertugas dan mengetahui rute kerja dan masing-masing bagian yang telah ditentukan oleh pemerintah, namun dari segi ketepatan waktu petugas masih saja lalai saat bekerja tidak tepat waktu bahkan masih saja petugas kebersihan yang terlihat bersantai saat bekerja, tanggung jawab yang dimiliki petugas kebersihan pun masih tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, mereka tidak bisa mempertanggung jawabkan tugas yang di limpahkan, masih terlihatnya sampah berserakan dimana-mana bahkan semakin meningkatnya jumlah TPS liar yang ada di Kecamatan ini semakin mengotori suasana lingkungan sekitarnya, kelengkapan sarana dan prasarana secara keseluruhan di nilai masih kurang efektif, namun peralatan kebersihan masih manual dan masih kurangnya jumlah armada pengangkutan sampah, dengan keadaan kota Pekanbaru yang tiap tahun berturut-turut pernah mendapatkan piala adipura. Semua ini disebabkan tidak sumuanya kecamatan Tampan kota Pekanbaru pengelolaan sampahnya dapat berjalan dengan baik dan berjalan dengan efektif itu disebabkan kurangnya pengawasan pengelolaan sampah dari pihak-pihak terkait.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Sistem Pelayanan Pengelolaan Sampah di Kecamatan Tampan kota Pekanbaru, yaitu kurangnya Sosialisai kepada kelompok sasaran, banyak kelompok sasaran yang tidak mengetahui maksud dan tujuan peraturan daerah, yang disebabkan kurangnya sosialisai atau pemberian informasi mengenai ketentuan peraturan daerah. Kurangnya Pengetahuan dan Pemahaman terhadap sistem pelayanan pengelolaan sampah, pelaksanaan sistem

pelayanan pengelolaan sampah dengan kualitas Sumber Daya Manusia disebabkan kurangnya memiliki pengetahuan dan pemahaman sistem tersebut jika SDM memiliki pengetahuan dan pemahan yang baik, maka pelaksanaan sistem pelayanan pengelolaan sampah dapat berjalan dengan baik. Tidak adanya pengawas yang ditunjuk dalam penertiban pengelolaan sampah membuat masyarakat semakin semena-mena membuang sampah sembarangan, semakin banyaknya dijumpai TPS liar di pinggiran jalan bahkan kinerja dari petugas kebersihan pun tidak dapat di dilihat hasilnya setiap harinya apakah kerja sudah terlaksana dengan baik atau belum, minimal penertiban masalah sampah dan peraturan ini dilakukan sekali sebulan sehingga kebersihan lingkungan mengenai sampah dapat teraratasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. 2012. *Sukses Mengolah Sampah Organik Menjadi Pupuk Organik*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Aritonang, 2005, *Penilaian Pelayanan Terhadap Kualitas Jasa*, Jakarta.
- Ashari, 2003, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Basuki, J, *Pelayanan Prima, Jurnal Adminnistrasi Negara Volume 4*, Nomor 2, Pekanbaru, 2004
- Brata, A, A, 2007, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Medi Komputindo, Jakarta.
- Gasferz, 2005, *Kualitas Pelayanan Publik*, PT. Bina Aksara, Jakarta.
- Goetsih & Davis, 2001, *Perilaku Organisasi*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Hanafi, 2003, *Metode Penelitian Sosial*, Andi, Yogyakarta.

Hasibuan, 2008, *Pengelolaan Pasar*, Yogyakarta, Gramedia.

Indrajit, 2001, *Analisis dan Perancangan Sistem Berorientasi Object*, Informatika, Bandung.

Imbalo, 2003, *Pelayanan Kesehatan yang Bermutu*, Jakarta Gramedia.

Jogianto, HM, 2005, *Sistem Teknologi Informasi*, Andi, Yogyakarta.

Kantaprawira, 1990, *Sistem Pemerintahan Yang Demokratis*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Karden Eddy, Sontang Manik, 2007, *Pengelolaan Lingkungan Hidup*, Penerbit Djambatan, Jakarta.

Kartikawan, 2007, *Mengelola Lingkungan Hidup Yang Sehat*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

LAN, 2003, *Strategi Peningkatan Pelayanan, Publik*, LAN, Jakarta.

Moleong, Lexy J, 2007, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Neolaka, Amos. 2008. *Kesadaran Lingkungan*. Jakarta: Rineka Cipta

Pamudji, 2002, *Pembinaan Perkotaan di Indonesia*, ichtiar, Jakarta.

Poerwadarminata WJS 2003, *Sistem Sebagai Suatu Totalitas*, Pustaka baru press, Yogyakarta.

Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka pelajar, Yogyakarta.

Salim Peter, 2005, *Sistem Admnistrasi Negara (SAN)*, Rienka Cipta, Jakarta.

Sinambela, Lijan Politik, dkk, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik Bumi Aksara*, Jakarta.

Sudarsono, 2005, *Sistem Pengelolaan Sampah Rumah Tangga*. Rineka Cipta, Jakarta.